

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
ตามระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน		
ขั้นที่ ๑	เริ่มกระบวนการ	มหาวิทยาลัยได้รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณามอบหมายให้คณะกรรมการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
ขั้นที่ ๒	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	กรณีที่ผู้ร้องเรียนมาส่งเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปลงรับเลขหนังสือตามระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย ก่อนเสนอให้คณะกรรมการพิจารณา เรื่องร้องเรียนที่เสนอคณะกรรมการแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป
ขั้นที่ ๓	การแสวงหาข้อเท็จจริง	ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการดำเนินการตามที่ได้เห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้ (๑) แสวงหาพยานหลักฐานเท่าที่จำเป็นและอยู่ในวิสัยที่จะกระทำได้ (๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องและความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ไม่เกี่ยวข้อง หรือเป็นการประวิงเวลา (๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง (๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่ (๕) ดำเนินการอื่นตามที่เห็นสมควร
ขั้นที่ ๔	การพิจารณา	ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องเรียนตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยวิธีการอื่น คณะกรรมการอาจเสนอให้มหาวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม
ขั้นที่ ๕	การสรุปผลการพิจารณา	เมื่อคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ไม่ว่าจะหาข้อยุติได้หรือไม่ให้จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ เสนอต่ออธิการบดีเป็นหนังสือและต้องระบุรายละเอียดดังต่อไปนี้ (๑) ชื่อผู้ร้องเรียน (๒) เหตุแห่งการร้องเรียน (๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน (๔) กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หรือมติคณะกรรมการอื่นที่เกี่ยวข้อง (๕) ข้อเสนอแนะและเหตุผลเพื่อประกอบการพิจารณา (๖) อุปสรรคและข้อขัดข้อง (ถ้ามี)
	จบกระบวนการ	รายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ เสนอต่ออธิการบดี